



Basisadministratie Persoonsgegevens
en Reisdocumenten
*Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties*

Agentschap BPR
Producten en Diensten Catalogus 2012

Versie 1.0

Datum	29 februari 2012
Status	Definitief

Inhoud

<u>Agentschap BPR.....</u>	<u>1</u>
<u>Producten en Diensten Catalogus 2012.....</u>	<u>1</u>
<u>1 Inleiding.....</u>	<u>4</u>
<i><u>1.1 Scope van dit document.....</u></i>	<i><u>4</u></i>
<i><u>1.2 Leeswijzer.....</u></i>	<i><u>4</u></i>
<u>2 Algemeen.....</u>	<u>5</u>
<i><u>2.1 Agentschap BPR.....</u></i>	<i><u>5</u></i>
<i><u>2.2 Dienstverlening.....</u></i>	<i><u>6</u></i>
<i><u>2.3 Doel en doelgroepen.....</u></i>	<i><u>6</u></i>
<i><u>2.4 Relatie PDC en DVO.....</u></i>	<i><u>7</u></i>
<u>3 Stelsels en systemen.....</u>	<u>8</u>
<i><u>3.1 Overzicht.....</u></i>	<i><u>8</u></i>
<i><u>3.2 GBA-stelsel.....</u></i>	<i><u>9</u></i>
<i><u>3.3 PIVA-stelsel.....</u></i>	<i><u>9</u></i>
<i><u>3.4 BSN-stelsel.....</u></i>	<i><u>10</u></i>
<i><u>3.5 Reisdocumentenstelsel.....</u></i>	<i><u>10</u></i>
<u>4 Producten en Diensten.....</u>	<u>11</u>
<i><u>4.1 Algemeen.....</u></i>	<i><u>11</u></i>
<i><u>4.2 Niet stelselgebonden diensten.....</u></i>	<i><u>13</u></i>
<i><u>4.3 Generieke diensten (stelselgebonden).....</u></i>	<i><u>18</u></i>
<i><u>4.4 Gebruikersdiensten (stelselgebonden).....</u></i>	<i><u>26</u></i>
<i><u>4.5 Systeembeheerdiensten (stelselgebonden).....</u></i>	<i><u>31</u></i>
<u>5 Levering en financiën.....</u>	<u>33</u>
<i><u>5.1 Nieuwe dienstverleningsovereenkomst.....</u></i>	<i><u>33</u></i>
<i><u>5.2 Algemene leveringsvoorwaarden en -condities.....</u></i>	<i><u>33</u></i>

<i>5.3 Verrekenen.....</i>	<i>33</i>
6 Communicatie.....	34
<i>6.1 Overlegstructuur en -niveaus.....</i>	<i>34</i>
<i>6.2 Vragen en incidenten.....</i>	<i>34</i>
<i>6.3 Klachten en geschillen.....</i>	<i>34</i>
<i>6.4 Klanttevredenheidsonderzoek.....</i>	<i>34</i>
Bijlage A Begrippenlijst.....	35
Bijlage B Stelsels, registers en informatiestromen.....	43

1 Inleiding

1.1 Scope van dit document

Dit is de producten- en dienstencatalogus (PDC) van Agentschap Basisadministratie Persoonsgegevens en Reisdocumenten (BPR). Deze catalogus is opgesteld om contacten en afspraken met directies van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) en met de gebruikers van de producten en diensten van BPR (klanten) zo effectief en efficiënt mogelijk te laten verlopen.

BPR heeft deze PDC opgesteld in samenwerking met de directies van BZK die optreden als opdrachtgevers van BPR. De inhoud en uitgangspunten van deze PDC zullen regelmatig worden geëvalueerd en geactualiseerd. De producten en diensten zijn in deze versie nog globaal uitgewerkt; in latere versies zullen de producten en diensten verder uitgewerkt en gespecificeerd worden en zal waar mogelijk de economische waarde worden aangegeven.

1.2 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de rol van BPR en op het doel, de doelgroepen en de totstandkoming van de catalogus. Vervolgens worden in hoofdstuk 3 de stelsels en systemen beschreven waar BPR een rol bij speelt. In hoofdstuk 4 zijn de producten en diensten per categorie uitgewerkt. In hoofdstuk 5 komen de financiering, leveringsvoorwaarden en –condities aan bod.

In hoofdstuk 6 Communicatie komen onder andere de overlegstructuur van BPR met opdrachtgevers en klanten, de klachtenprocedure en de klanttevredenheid aan de orde.

Bijlage A geeft de betekenis van enkele in dit document gebruikte begrippen.

Bijlage B geeft een beschrijving van de componenten van stelsels waar BPR een centrale rol in speelt en de onderlinge samenhang.

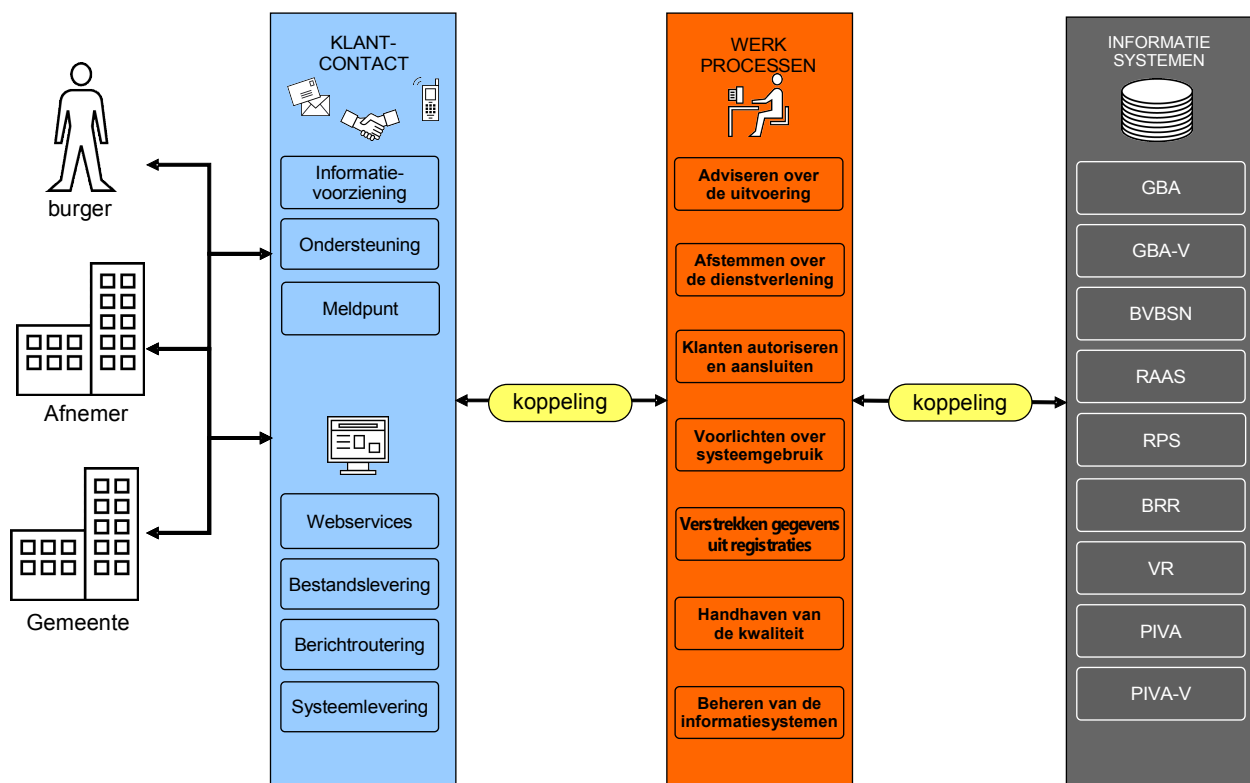
2 Algemeen

2.1 Agentschap BPR

2.1.1 Over BPR

Het Agentschap BPR is opgericht op 1 januari 1999 en komt voort uit het samengaan van de beheerorganisatie Gemeentelijke Basisadministratie Persoonsgegevens (GBA) en de afdeling Reisdocumenten en Bevolkingsadministratie van het ministerie van BZK.

BPR is verantwoordelijk voor het beheren van de stelsels van gemeentelijke basisadministraties persoonsgegevens (GBA-stelsel), persoonsgegevens Nederlands Caribische gebiedsdelen (PIVA-stelsel), burgerservicenummer (BSN-stelsel) en de Nederlandse reisdocumenten (Reisdocumentenstelsel). Figuur 1 geeft een globaal beeld van de diensten die BPR levert. BPR is bovendien nauw betrokken bij of verantwoordelijk voor enkele grote projecten die aan de kerntaken gelieerd zijn.



Figuur 1: Overzicht dienstverlening BPR

2.1.2 *Missie, visie , strategie*

BPR borgt een betrouwbare registratie en levering van persoonsgegevens en reisdocumenten.

BPR zet specifieke deskundigheid in op het gebied van persoonsgegevens en reisdocumenten en de werking van deze stelsels. BPR borgt zo dat registratie, beveiliging, privacybescherming, kwaliteit en verstrekking van persoonsgegevens en reisdocumenten op orde is. Door kennisontwikkeling te bevorderen en kennis te delen met de omgeving wil BPR het stelsel van basisregistraties verder ontwikkelen.

BPR wil een excellente uitvoeringsorganisatie zijn. Het agentschap blijft bij zijn kerntaken (stelselbeheer) en wil deze zodanig uitvoeren dat een betrouwbare registratie en levering van persoonsgegevens en reisdocumenten gegarandeerd wordt, voor nu en in de toekomst.

2.1.3 *Taken*

In opdracht van de minister van BZK voert BPR de volgende kerntaken uit:

- beheren van de basisregistraties en gemeenschappelijke voorzieningen van het GBA-stelsel, het PIVA-stelsel, het BSN-stelsel en het Reisdocumentenstelsel;
- ondersteunen van de organisaties die aangesloten zijn op en gebruik maken van de door BPR beheerde gemeenschappelijke voorzieningen binnen deze stelsels;
- participeren in programma's en projecten ter verbetering van die stelsels.

BPR moet partijen de juiste gegevens verstrekken en heeft daarin dus een dienstverlenende rol.

2.2 **Dienstverlening**

Over de te leveren diensten en bijdragen aan programma's en projecten stemt BPR af met de opdrachtgevende beleidsdirecties van BZK en met de betrokken gebruikersgroepen. BPR verricht activiteiten om de kwaliteit van geleverde services in stand te houden en zo nodig te verbeteren.

De beoogde gebruikersgroepen, de inhoud en kwaliteit van de services en de leveringsvoorwaarden zijn/worden in principe beschreven in de wet en regelgeving. Een nadere detaillering van een service is/wordt vastgelegd in:

- een Logisch Ontwerp (LO) dat betrekking heeft op de werking van het stelsel;
- aanvullende beschrijvingen van opzet en gebruik van toegepaste informatiesystemen, zoals het Handboek Uitvoeringsprocedures (HUP);
- dienstverleningsovereenkomsten (DVO's) tussen BZK en BPR die betrekking hebben op de inhoud, de kwaliteit en de financiering van de services die BPR levert en de bijdragen van BPR aan programma's en projecten.

Een organisatie die nog geen deel uitmaakt van een gebruikersgroep van een stelsel, kan na toetsing en goedkeuring door BPR toetreden tot de groep.

2.3 **Doel en doelgroepen**

Deze PDC heeft verschillende doelen:

- duidelijkheid verschaffen aan alle doelgroepen over de dienstverlening van BPR.
- het voorzien in een gemeenschappelijk referentiekader en in duidelijke en eenduidige documentatie en communicatie, door eenduidige omschrijving van de producten en diensten.
- de beschrijvingen van de producten en diensten dienen als referentie voor dienstverleningsovereenkomsten (DVO's) die met opdrachtgevende beleidsdirecties worden aangegaan.

De doelgroepen van de catalogus zijn:

- de eigenaar van BPR (ministerie van BZK, Directoraat-generaal Bestuur en Koninkrijksrelaties (DGBK));
- de opdrachtgevers van BPR (ministerie van BZK; directie Burgerschap en Informatiebeleid (B&I);
- (verander)programma's (zoals mGBA, Reisdocumenten, NUP) die in opdracht van eerder genoemden worden uitgevoerd;
- de klanten die BPR bedient (waaronder overheidsinstellingen en private partijen met een publiekrechtelijke taak);
- de stelselpartners van BPR (zoals de NVVB en de VNG);
- de medewerkers van BPR.

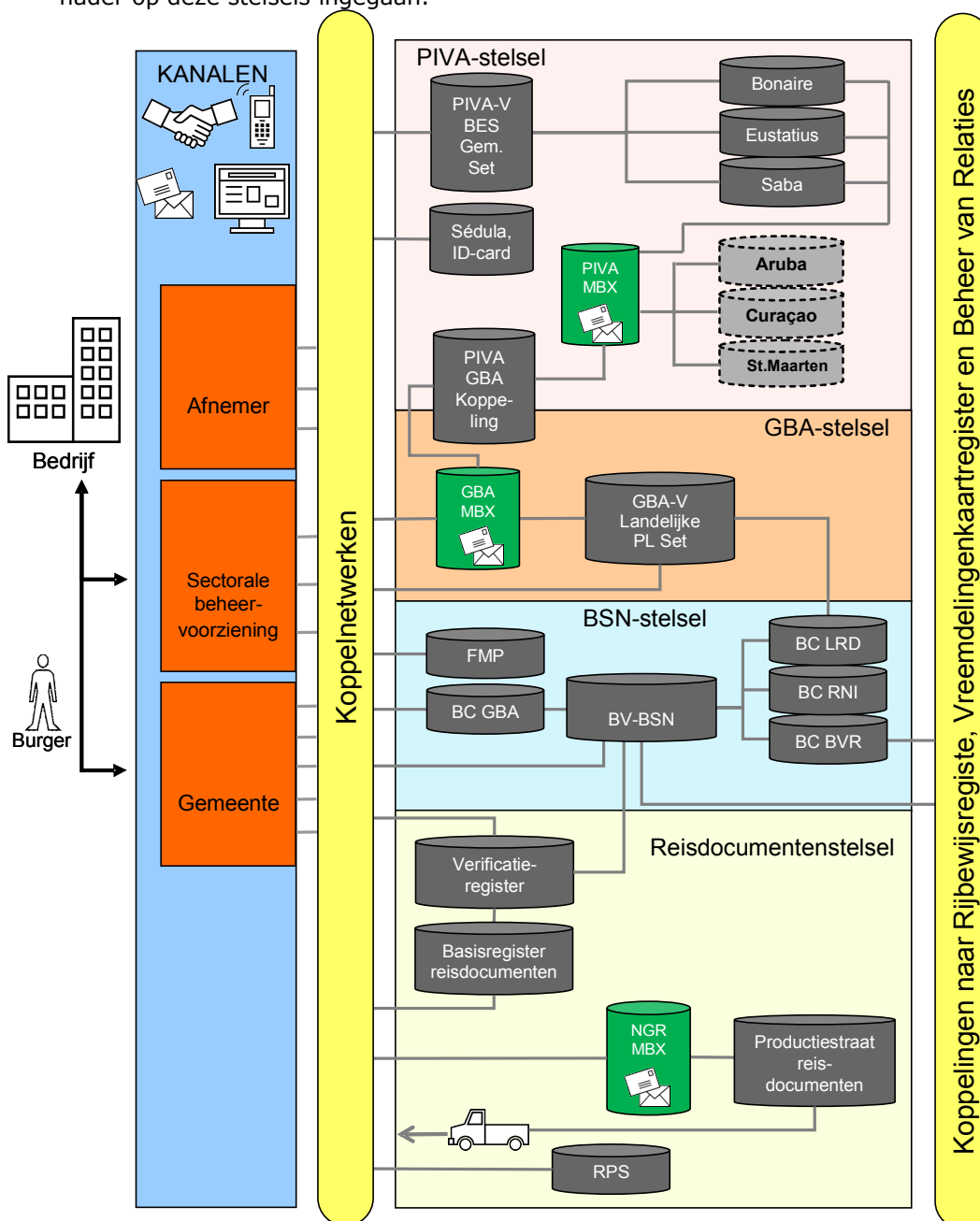
2.4 Relatie PDC en DVO

Deze catalogus geeft een gestructureerde opsomming van alle producten en diensten die BPR levert. Met dienstverleningsovereenkomsten (DVO's) worden de verwachtingen over de dienstverlening expliciet gemaakt. Een DVO omvat de afspraken over de te leveren producten en/of diensten en aanvullende 'maatwerk' afspraken. Deze afspraken tussen BPR en de opdrachtgever gelden voor een bepaalde in de DVO vermelde periode. Ook de kosten die aan de afgesproken dienstverlening zijn verbonden, worden in de DVO vermeld. Vaak zal een DVO ook een doorkijk bieden naar de komende jaren omdat veel afspraken een meerjarig karakter hebben.

3 Stelsels en systemen

3.1 Overzicht

In onderstaande figuur zijn de stelsels waarin BPR een centrale rol vervult, schematisch weergegeven, inclusief de diverse registratiesystemen en de onderlinge samenhang. Bijlage B geeft een nadere toelichting van de in dit schema weergegeven componenten. In de hierna volgende paragrafen wordt nader op deze stelsels ingegaan.



Figuur 2: Samenhang van stelsels en registraties

3.2 GBA-stelsel

In de Gemeentelijke Basisadministratie persoonsgegevens (GBA) staan de persoonsgegevens van elk lid van de Nederlandse bevolking. De GBA bestaat sinds 1 oktober 1994. Binnen het GBA-stelsel worden alle gegevens volledig geautomatiseerd opgeslagen en uitgewisseld. De gemeenten verzamelen, registreren en onderhouden deze gegevens. Het dagelijkse werk van de GBA is daarmee een decentrale aangelegenheid.

Tot 1994 hielden de gemeenten de persoonsgegevens bij op persoonskaarten in het zogeheten bevolkingsregister.

Sinds 1 april 2007 is de GBA de basisregistratie van persoonsgegevens voor de hele overheid. Om van deze decentraal bijgehouden administratie één gemeenschappelijke basisregistratie te maken, is een stelsel noodzakelijk. Het stelsel bestaat uit de volgende voorzieningen:

- de lokale GBA-systemen van gemeenten;
- een elektronisch berichtensysteem (GBA-netwerk);
- een centraal landelijk systeem voor gegevensverstrekking (GBA-V);
- een terugmeldvoorziening (TMV).

Momenteel wordt gewerkt aan een ingrijpende wijziging van het stelsel. De wet GBA wordt vervangen door een nieuwe wet, de wet Basisregistratie Personen (BRP), en diverse toegepaste systemen zullen door meer moderne systemen worden vervangen, waardoor persoonsgegevens sneller en efficiënter tussen de betrokken partijen kunnen worden uitgewisseld. Daarnaast is de ontwikkeling van een Registratie Niet Ingezetenen (RNI) gepland, voor het bijhouden van een beperkte set gegevens over niet-ingezetenen die regelmatig contact hebben met Nederlandse overheidsinstellingen.

3.3 PIVA-stelsel

Het GBA-stelsel heeft als voorbeeld gediend voor de persoonsinformatievoorziening Nederlandse Antillen en Aruba (PIVA). Dit PIVA-stelsel is sinds 10 oktober 2010 operationeel voor de gemeenten Bonaire, Sint Eustatius en Saba (Caribisch Nederland) en de landen Aruba, Curaçao en Sint Maarten. Voor de vastlegging en het bijhouden van persoonsgegevens maakt ieder eiland gebruik van een lokaal PIVA-systeem, dat veel lijkt op een GBA-systeem van de gemeenten in Nederland. Door middel van elektronisch berichtenverkeer tussen deze systemen vindt uitwisseling van persoonsgegevens plaats.

Het stelsel bestaat uit de volgende voorzieningen:

- de lokale PIVA-systemen;
- een elektronisch berichtensysteem (PIVA-netwerk);
- de gemeenschappelijke voorziening PIVA-V voor Caribisch Nederland.

De administratie van de migratie van personen tussen de eilanden en Nederland wordt ondersteund met de PIVA-GBA-koppeling (PGK module), die geautomatiseerde gegevensuitwisseling tussen het PIVA-stelsel en het GBA-stelsel mogelijk maakt.

3.4 BSN-stelsel

Het BSN-stelsel omvat voorzieningen om nummers aan te maken die als burgerservicenummer kunnen worden toegekend, om deze nummers te beheren en het gebruik ervan te ondersteunen. Daarnaast omvat het BSN-stelsel regels over de relatie van burgerservicenummers met andere persoonsnummers.

BPR beheert de volgende (centrale) voorzieningen:

- de Beheervoorziening BSN (BV BSN) voor het genereren, distribueren, toekennen en beheren van burgerservicenummers. Hierbij wordt onder andere ondersteuning geboden om te voorkomen dat één persoon meerdere nummers toegekend kan krijgen. Verder biedt de BV BSN voorzieningen voor het stellen van verificatievragen over de identiteit van een persoon en over Nederlandse identiteitsdocumenten (paspoort, identiteitskaart, rijbewijs of vreemdelingenkaart);
- het foutenmeldpunt BSN (FMP) dat gebruikers in staat stelt vermoedens over BSN nummerfouten te registreren. Het systeem ondersteunt de coördinatie van de oplossing van nummerfouten. Het oplossen van een nummerfout is voorbehouden aan de daarvoor verantwoordelijke registerhouder.

3.5 Reisdocumentenstelsel

Dit stelsel omvat diverse voorzieningen voor het verstrekken van Nederlandse reisdocumenten en voor het toezicht op het correcte gebruik daarvan. De belangrijkste voorzieningen zijn:

- het aanvraag- en uitgiftesysteem Reisdocumenten. Dit omvat een berichtensysteem (NGR MBX)¹, de productiestraat van reisdocumenten van de leverancier en RAAS systemen²;
- het Basisregister Reisdocumenten (BR);
- het Verificatieregister (VR);
- het Register Paspoortsignaleringen (RPS).

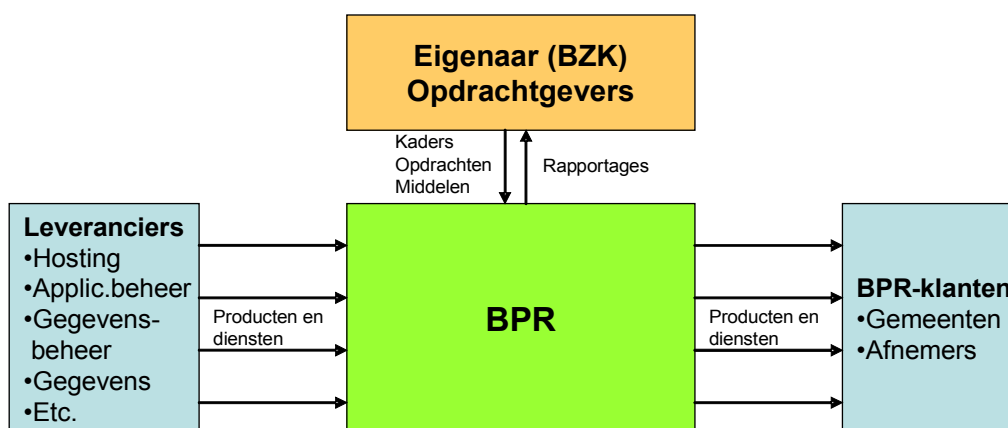
¹ NGR staat voor Nieuwe Generatie Reisdocumenten, een naam die aan het begin van dit decennium is ontstaan.

² RAAS staat voor Reisdocumenten Aanvraag en Archief Station

4 Producten en Diensten

4.1 Algemeen

In onderstaande figuur is de positie van BPR schematisch voorgesteld als intermediair tussen eigenaar en opdrachtgevers, klanten en leveranciers van BPR.



Figuur 3: BPR context - input/output model met sturing

Voor het leveren van diensten en producten aan zijn klanten maakt BPR gebruik van de diensten en producten van diverse IT-leveranciers. Deze leveren onder andere technische voorzieningen, applicatieprogrammatuur en applicatiebeheer. BPR concentreert zich vooral op het functioneel beheer en de operationele regievoering van de desbetreffende stelsels en systemen.

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de producten en diensten die BPR levert en op de rapportages die BPR aan eigenaar en opdrachtgevers verstrekt. Directies van BZK kunnen - net als gemeenten en afnemers - voor bepaalde producten en diensten ook de rol van klant hebben.

Om de door BPR geleverde producten en diensten overzichtelijk te presenteren is gekozen voor de volgende indeling. In eerste instantie is onderscheid gemaakt tussen diensten die niet gebonden zijn aan de stelsels waar BPR een rol in speelt (4.2) en diensten die wel specifiek binnen een dergelijk stelsel worden geleverd (4.3 t/m 4.5). In deze tweede groep is vervolgens onderscheid gemaakt tussen generieke diensten (4.3), gebruikersdiensten (4.4) en systeembeheerdiensten (4.5)

4.2 Niet stelselgebonden diensten

- Inzet van expertise
- Opdrachtnemerschap
- Coördinatie en overleg

4.3 Generieke diensten (stelselgebonden)

- Inzet van expertise voor stelselontwikkeling
- Afstemmen over de service
- Realiseren van LO-wijzigingen
- Schouwing en toetsing
- Kwaliteitszorg
- Monitoren geoorloofd gebruik gegevens
- Afhandelen klacht of bezwaarschrift

4.4 Gebruikersdiensten (stelselgebonden)

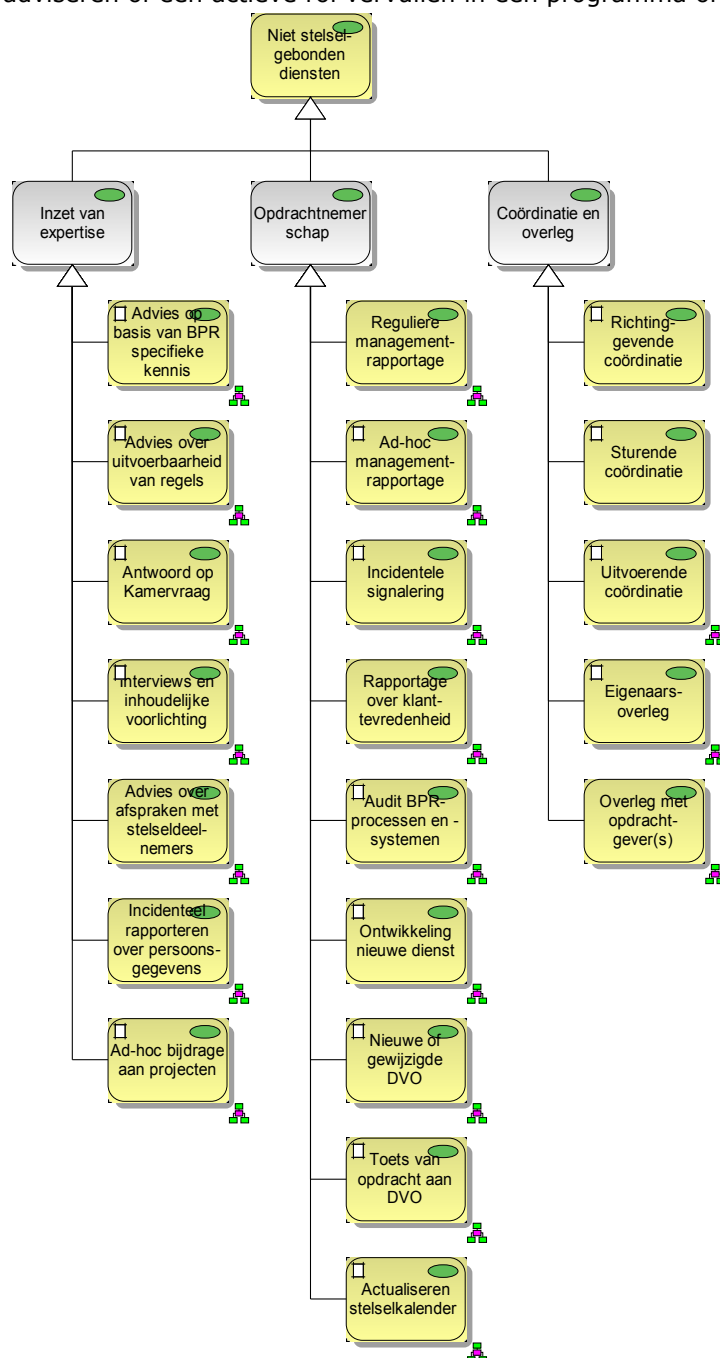
- Autoriseren en aansluiten
- Voorlichting geven
- Administreren en distribueren persoonsgegevens
- Verstrekken van protocollering gegevens
- Verstrekken van reisdocumenten
- Verstrekken van nummerreeksen
- Factureren

4.5 Systeembeheerdiensten (stelselgebonden)

- Monitoring van een informatiesysteem
- Afhandeling van een incident
- Wijzigen informatiesysteem

4.2 Niet stelselgebonden diensten

Dienstverlening die niet gebonden is aan de stelsels waar BPR een rol in speelt. BPR is de autoriteit op het gebied van persoonsregistratie en reisdocumenten. In opdracht van directies van BZK kan BPR kennis en expertise over identiteitsinfrastructuur inzetten om een bijdrage te leveren aan beleidsontwikkeling, wet- en regelgeving, overeenkomsten, e.d. die (nog) niet direct betrekking hebben op een stelsel waar BPR een rol in speelt. De vorm waarin dit gebeurt, kan naar behoefte variëren. BPR kan mondeling en schriftelijk adviseren of een actieve rol vervullen in een programma of project.



Figuur 4: Overzicht van Niet stelselgebonden diensten

4.2.1

Inzet van expertise

Leveren van materiedeskundige bijdrage in de vorm van advies of bij de opzet en uitvoering van programma's en projecten.

Diensten van Inzet van expertise

• Advies op basis van BPR specifieke kennis

Mondeling of schriftelijk advies (aan desbetreffende toezichthouders en uitvoeringsorganisaties) over aspecten waarvan BPR specifieke kennis heeft, zoals de inrichting en het beheer van basisregistraties en stelsels.

BPR bevordert daarmee de ontwikkeling van het stelsel van basisregistraties en zorgt dat de ontwikkeling van het eigen terrein en de overige basisregistraties op elkaar aan blijven sluiten.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

- o Strategische partner
- o Toezichthouder

• Advies over uitvoerbaarheid van regels

Inschatting en advies in hoeverre wet en regelgeving of een extern gedefinieerde standaard in de praktijk binnen een door BPR beheerd stelsel nageleefd kan worden, een correcte werking kan worden gewaarborgd en de beoogde maatschappelijke resultaten haalbaar zijn of dat er substantiële redenen bestaan waarom een standaard niet tot uitvoering gebracht kan worden.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

- o Regelgever en uitgever standaarden

• Antwoord op Kamervraag

Advies over de beantwoording van een Kamervraag over aspecten van inrichting en beheer van de basisregistraties en stelsels waar BPR voor verantwoordelijk is.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

- o Opdrachtgever

• Interviews en inhoudelijke voorlichting

Inhoudelijke voorlichting over zaken binnen het aandachtsgebied van BPR. Dit kan zowel direct als indirect via eigenaar of opdrachtgever van BPR.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

- o Eigenaar
- o Publiek en media
- o Stelselpartner

• Advies over afspraken met stelseldeelnemers

Adviseren of een bijdrage leveren aan de inhoud van een overeenkomst van de opdrachtgever met andere stelselpartners of derden.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

- o Opdrachtgever
- o Stelselpartner

- **Incidenteel rapporteren over persoonsgegevens**

Op aanvraag geleverde beleidsondersteunende, niet standaard rapportage over persoonsgegevens.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

- o Opdrachtgever

- **Ad hoc bijdragen aan projecten**

Op aanvraag geleverde, niet standaard bijdrage aan programma's en projecten die buiten BPR belegd zijn.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

- o Opdrachtgever

4.2.2

Opdrachtnemerschap

Ontwikkelen van nieuwe vormen van dienstverlening, maken van afspraken met opdrachtgever over de dienstverlening en rapporteren over de uitvoering daarvan.

Diensten van Opdrachtnemerschap

- **Reguliere managementrapportage**

Rapportage over de status van stelsels waar BPR verantwoordelijk voor is en over de voortgang van activiteiten van BPR.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

- o Eigenaar
- o Opdrachtgever

- **Ad hoc managementrapportage**

Managementrapportage die incidenteel (meestal eenmalig) op verzoek aan opdrachtgever of eigenaar wordt verstrekt.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

- o Eigenaar
- o Opdrachtgever

- **Incidentele signalering**

Spontaan signaal van BPR aan eigenaar of opdrachtgever(s) over trends en ontwikkelingen, onverwachte gebeurtenissen met risico's voor (het functioneren van) BPR en afwijking van plannen.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

- o Eigenaar
- o Opdrachtgever

- **Rapportage over klanttevredenheid**

Rapportage van onderzoeksresultaten over de waardering van deelnemers van de stelsels waar BPR verantwoordelijk is, over de door BPR geleverde dienstverlening.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

- o Eigenaar
- o Opdrachtgever

● **Audit van interne BPR-processen**

Uitvoeren van een audit van interne BPR-processen in opdracht van BZK. In voorkomend geval geeft BPR hiertoe opdracht aan een externe gespecialiseerde auditor.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

o Opdrachtgever

● **Ontwikkeling nieuwe dienst**

Het inrichten van een nieuwe dienst die BPR kan leveren. Dit omvat de definitie/specificatie van de dienst, het ontwerp van het proces van dienstverlening en het inrichten van de organisatie, inclusief alle benodigde personele, materiële en financiële voorzieningen.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

o Opdrachtgever

● **Nieuwe of gewijzigde DVO**

Dienstverleningsovereenkomst waarin de samenwerking van opdrachtgever en BPR wordt beschreven. Deze is gebaseerd op wet en regelgeving, instellingbesluit BPR en aanvullende afspraken.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

o Opdrachtgever

● **Toets van opdracht aan DVO**

Toetsen in hoeverre werkzaamheden en opdrachten van BPR passen binnen de in een dienstverleningsovereenkomst vastgelegde afspraken.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

o Opdrachtgever

● **Actualiseren stelselkalender**

In opdracht van de Programmaraad Stelsel van Basisregistraties (april 2011) wordt een releasekalender bijgehouden voor het stelsel van basisregistraties. Daarbij wordt gebruik gemaakt van planningsinformatie die eerder voor diverse doeleinden is verzameld. Deze informatie wordt getoetst en - waar nodig - verdiept.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

o Afnemer

o Stelselpartner

4.2.3

Coördinatie en overleg

Overleg en afstemming met eigenaar en opdrachtgever(s) op strategisch, tactisch en operationeel niveau over de activiteiten van BPR.

Diensten van Coördinatie en overleg

● **Richtinggevende coördinatie**

Bepalen van beleid en kaders van de rol en taken van BPR binnen het stelsel van basisregistraties.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

o Strategische partner

- **Sturende coördinatie**

Invulling geven van de coördinerende rol van BPR binnen het stelsel van basisregistraties.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

- o Stelselpartner

- **Uitvoerende coördinatie**

Afstemming en uitvoering van activiteiten gericht op uitbreiding en/of optimalisatie van het stelsel van basisregistraties.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

- o Stelselpartner

- **Overleg met eigenaar**

Regulier overleg van directeur BPR met de eigenaar van BPR over de taken van BPR en over de daarvoor benodigde middelen.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

- o Eigenaar

- **Overleg met opdrachtgever(s)**

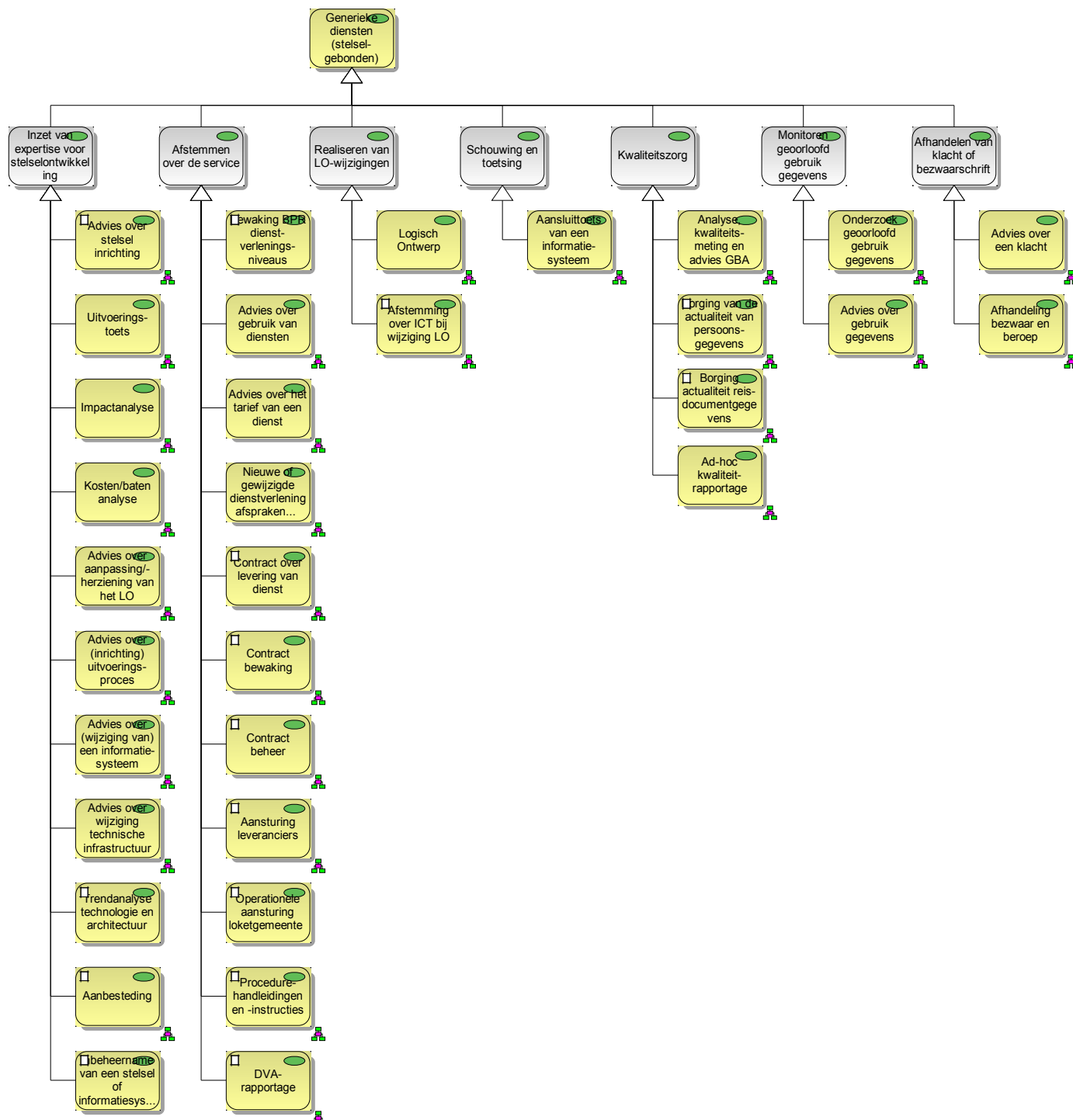
Regulier gemeenschappelijk overleg van BPR met zijn opdrachtgevers over de door BPR uitgevoerde opdrachten.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

- o Opdrachtgever

4.3 Generieke diensten (stelselgebonden)

Adviseren over en maken van generieke serviceafspraken over een stelsel waar BPR verantwoordelijk voor is. Rapporteren over ontwikkelingen die in dat verband relevant zijn. Verlenen van assistentie en advies bij ingrijpende wijzigingen van het stelsel en leveren van een bijdrage aan de kwaliteit van het stelsel. Behandelen van klachten en bezwaar- en beroepschriften.



Figuur 5: Overzicht van Generieke diensten (Stelselgebonden)

4.3.1

Inzet van expertise voor stelselontwikkeling

Leveren van een bijdrage aan beleidsontwikkeling, programma's en projecten gericht op een wijziging van het stelsel, zoals een wetswijziging of de aanbesteding of ontwikkeling van een nieuw informatiesysteem.

Diensten van Inzet van expertise voor stelselontwikkeling

• Advies over stelsel inrichting

Advies (aan opdrachtgevende directies) op strategisch niveau als input voor de beleidsontwikkeling m.b.t. de stelsels van basisregistraties voor persoonsgegevens en reisdocumenten. De adviezen aan opdrachtgevers bevorderen dat wet en regelgeving voor de uitvoering realistisch en efficiënt blijven.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

o Opdrachtgever

• Uitvoeringstoets

Analyseren in hoeverre een voorgenomen wijziging van wet en regelgeving of beleidsmaatregel met betrekking tot de stelsels waar BPR verantwoordelijk voor is, realiseerbaar is, een correcte werking kan worden gewaarborgd en de beoogde maatschappelijke resultaten haalbaar zijn.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

o Opdrachtgever

• Impactanalyse

Analyseren van de materiële en financiële gevolgen van een wijziging van uitvoeringsprocedures, informatiesystemen of infrastructuur voorzieningen binnen het aandachtsgebied van BPR.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

o Opdrachtgever

• Kosten/baten analyse

Een analyse van de verwachte kosten en baten van een bepaalde maatregel binnen het aandachtsgebied van BPR om te bepalen of de maatregel rendabel is of om uit alternatieve oplossingen voor het bereiken van een bepaald resultaat de voordeligste oplossing te kunnen kiezen.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

o Opdrachtgever

• Advies over aanpassing/herziening van het LO

Advies om een LO van een stelsel waar BPR verantwoordelijk voor is aan te passen, bijvoorbeeld als gevolg van gewijzigde wet- en regelgeving of om het stelsel beter te laten functioneren.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

o Opdrachtgever

• Advies over (inrichting) uitvoeringsproces

Advies om een uitvoeringsproces van een stelsel waar BPR verantwoordelijk voor is aan te passen, bijvoorbeeld als gevolg van gewijzigde wet- en regelgeving of om het stelsel beter te laten functioneren.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

o Opdrachtgever

● **Advies over (wijziging van) een informatiesysteem**

Advies om een informatiesysteem binnen een stelsel waar BPR verantwoordelijk voor is aan te passen, bijvoorbeeld als gevolg van gewijzigde wet –en regelgeving of om het stelsel beter te laten functioneren.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

o Opdrachtgever

● **Advies over wijziging technische infrastructuur**

Advies over de technische inrichting van systemen binnen een stelsel waar BPR verantwoordelijk voor is, bijvoorbeeld vanuit het oogpunt van efficiëntie, effectiviteit of informatiebeveiliging.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

o Opdrachtgever

● **Trendanalyse technologie en architectuur**

Rapportage over trendmatige ontwikkelingen op technologisch gebiedt in het algemeen en binnen de rijksoverheid, alsmede de verzameling en toelichting van architectuurpatronen, die voor de verdere vormgeving van BPR en het stelsel relevant zijn.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

o Stelselpartner

● **Aanbesteding**

De afwikkeling van een gehele aanbesteding, van het samenstellen van technische en commercieel/juridisch onderdelen van het aanbestedingsbestek tot de gunning.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

o Leverancier faciliteiten en hulpmiddelen

o Toeleverancier voor primaire diensten

● **Inbeheername van een stelsel of informatiesysteem**

Het bepalen van de consequenties van de inbeheername van een nieuw stelsel of van een nieuw informatiesysteem binnen een bestaand stelsel voor de samenwerking van BPR met eigenaar, opdrachtgever, stelseldeelnemers en IT-leveranciers, alsmede voor organisatiestructuur, bedrijfsprocessen, personeel, facilitaire voorzieningen en financiering van BPR.

Het plannen en realiseren van de veranderingen die vereist zijn voor een optimaal beheer van het stelsel en de informatiesystemen die daar deel van uitmaken. Het traject wordt afgesloten als BPR heeft getoetst of aan alle voorwaarden voor inbeheername is voldaan en op grond daarvan met de inbeheername heeft ingestemd.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

o Opdrachtgever

4.3.2

Afstemmen over de service

Over de service wordt op verschillende manieren en met meerdere partijen afgestemd.

Partijen zijn onder andere: de eigenaar (BZK), de opdrachtgever (B&I), de leveranciers en de gebruikers van een stelsel. Aandachtsgebieden zijn de inhoud, de kwaliteit en de leveringsvoorwaarden van de service.

Diensten van Afstemmen over de service

• Bewaking BPR dienstverleningsniveaus

Bewaking van het niveau van dienstverlening van BPR aan zijn klanten inclusief bewaking van de kwaliteit van de primaire processen van BPR.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

- o Afnemer

• Advies over gebruik van diensten

Tactisch en strategisch advies over de diensten die BPR levert, over wijzigingen (uitbreiding, verbetering) daarvan, over voorwaarden en (aanpassing van) andere aspecten van dienstverleningsafspraken.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

- o Afnemer

• Advies over het tarief van een dienst

Advies over het tarief van een nieuwe dienst of aanpassing van het tarief van een bestaande dienst.

Hierbij wordt onder andere rekening gehouden met de kosten van levering van de dienst.

Dit is aan de orde bij het specificeren van een nieuw te leveren dienst, bij aanpassing van een bestaande dienst of bij nieuwe opvattingen over de kostenstructuur en over de wijze waarop deze worden doorbelast aan stelseldeelnemers.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

- o Opdrachtgever

• Nieuwe of gewijzigde dienstverleningafspraken (DVA)

Met een afnemer afstemmen over de dienstverleningsafspraken van de afnemer met BPR.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

- o Afnemer

• Contract over levering van een dienst

Het afsluiten van een nieuw of een substantieel gewijzigd contract met een toeleverancier van BPR.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

- o Leverancier faciliteiten en hulpmiddelen
- o Toeleverancier voor primaire diensten

● **Contract bewaking**

Monitoren van de invulling van contracten vanuit juridisch perspectief (looptijd etc.) alsmede het reageren op signalen vanuit de organisatie over de naleving ervan.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

- o Leverancier faciliteiten en hulpmiddelen
- o Toeleverancier voor primaire diensten

● **Contractbeheer**

Handhaven van de naleving van de contractueel vastgelegde service niveaus van een leverancier met BPR, alsmede de aanpassing van beperkte, operationele aard.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

- o Leverancier faciliteiten en hulpmiddelen
- o Toeleverancier voor primaire diensten

● **Aansturing leveranciers**

Regie voeren over de uitvoering van de dienstverlening van een leverancier in opdracht van BPR aan stelseldeelnemers of BPR.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

- o Toeleverancier voor primaire diensten

● **Operationele aansturing loketgemeente**

Regie voeren over de uitvoering van de dienstverlening door (medewerkers van) gemeenten bij het uitvoeren van de RNI administratie.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

- o Loketgemeente

● **Procedurehandleidingen en -instructies**

Verzorgen van documenten met aanwijzingen (vaak een nadere uitwerking of verduidelijking van wetgeving) ter ondersteuning van stelselpartners en/of afnemers om een juist en consistent gebruik van stelselvoorzieningen en administratie te bevorderen.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

- o Afnemer
- o Loketgemeente
- o Stelselpartner

● **DVA-rapportage**

Periodieke rapportage van kwantitatieve, kwalitatieve en statistische gegevens over het functioneren van een door BPR beheerd informatiesysteem en door BPR geleverde beheerdiensten.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

- o Afnemer
- o Opdrachtgever

4.3.3

Realiseren van LO-wijzigingen

Realiseren van wijzigingen van het Logisch Ontwerp (LO) en afstemmen van de gevolgen voor de IT-voorzieningen met de leveranciers van die voorzieningen die in het stelsel worden gebruikt.

Diensten van Realiseren van LO-wijzigingen

• Logisch Ontwerp

Realiseren van wijzigingen van een Logisch Ontwerp (LO) inclusief rapportage over de status en voortgang daarvan.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

- o Leverancier afnemers
- o Leverancier stelselpartner
- o Opdrachtgever
- o Stelselpartner
- o Toeleverancier voor primaire diensten

• Afstemming over ICT bij wijziging LO

Afstemmen met leveranciers van IT-voorzieningen die in een stelsel worden gebruikt, over de planning van wijzigingen van het Logisch Ontwerp (LO) en de gevolgen daarvan voor de IT-voorzieningen van het stelsel.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

- o Leverancier afnemers
- o Leverancier stelselpartner
- o Toeleverancier voor primaire diensten

4.3.4

Schouwing en toetsing

In het stelsel kan een nieuw lokaal registratiesysteem in gebruik worden genomen of een bestaand lokaal registratiesysteem worden aangepast, bijvoorbeeld als gevolg van een LO-wijziging. Dit kan gevolgen hebben voor de gegevensuitwisseling van dit lokale registratiesysteem met andere systemen via het stelselnetwerk.

Voor communicatie via het GBA-netwerk maken veel afnemers gebruik van een standaard Verzend- en Ontvangststation voor Afnemers (VOA). Dit fungeert als interface van een lokaal systeem van de afnemer met het stelselnetwerk. Ook aanpassing van deze VOA kan nodig zijn als gevolg van een LO-wijziging.

Schouwing en toetsing houdt in dat BPR in samenwerking met de betrokken systeemleverancier controleert of gegevensuitwisseling plaats vindt conform de in het LO beschreven specificaties. Als dit het geval is krijgt de betrokken leverancier toestemming om het nieuwe c.q. aangepaste systeem binnen het stelsel in gebruik te nemen en op het stelselnetwerk aan te sluiten.

Diensten van Schouwing en toetsing

• Aansluittoets van een informatiesysteem

Toetsen of een bepaald informatiesysteem (of een gewijzigde versie daarvan) voldoet aan de eisen voor aansluiting op een door BPR beheerd stelsel en voor uitwisseling van gegevens met andere informatiesystemen van het stelsel. Na goedkeuring door BPR kan BPR iedere deelnemer die gebruik maakt van een

implementatie van een dergelijk systeem, goedkeuring verlenen om dit op het stelsel aan te sluiten.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

- o Afnemer
- o Leverancier afnemers
- o Leverancier stelselpartner
- o Stelselpartner

4.3.5

Kwaliteitszorg

Analyseren van consistentiefouten in registraties en assisteren bij onderzoek en rapportage over de uitvoering van processen en de kwaliteit van systeemgebruik. Dit omvat onder andere het laten uitvoeren van audits om het gebruik van informatiesystemen en de inhoudelijke kwaliteit van daarin vastgelegde gegevens te toetsen, het begeleiden van de daaruit voortvloeiende verbetertrajecten.

Diensten van Kwaliteitszorg

• Analyse, kwaliteitsmeting en advies

Op basis van wet- en regelgeving toezien op de stelselkwaliteit, d.w.z. de kwaliteit van het systeemgebruik en van de uitvoering van wet- en regelgeving door stelseldeelnemers. Daartoe worden de resultaten van bij gemeenten uitgevoerde audits geanalyseerd, steekproeven uitgevoerd en kwaliteitsmetingen verricht op basis waarvan aanwijzing, advisering en monitoring plaatsvindt.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

- o Opdrachtgever

• Borging van de actualiteit van persoonsgegevens

Borging van de actualiteit van persoonsgegevens die in de GBA en PIVA zijn vastgelegd, onder andere door analyse van de in de GBA-V en PIVA-V vastgelegde gegevens, alsmede het controleren en correct afhandelen van mutaties van persoonslijsten die niet voor verwerking zijn geaccepteerd door systemen die BPR beheert.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

- o Afnemer
- o Stelselpartner

• Borging actualiteit reisdocumentgegevens

Het toezien op een juiste en tijdige levering van gegevens voor de registers en het toezien op het aanvraag- en uitgifteproces, alsmede de kwaliteit en actualiteit van de geldige reisdocumenten.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

- o Stelselpartner

• Ad-hoc kwaliteitrapportage

Niet standaard beleidsondersteunende rapportage over de kwaliteit van gegevens, doelbinding en informatiebeveiliging, die op aanvraag opgeleverd wordt.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

- o Opdrachtgever

4.3.6 *Monitoren geoorloofd gebruik gegevens*

Assisteren bij het afhandelen van incidenten over de naleving van leveringsvoorwaarden, bijvoorbeeld monitoren op schending van privacyregels door afnemers en adviseren in geval van gebleken schending.

Diensten van Monitoren geoorloofd gebruik gegevens

• Onderzoek geoorloofd gebruik gegevens

Onderzoek in hoeverre aan afnemers verstrekte persoonsgegevens in overeenstemming met regelgeving en dienstverleningsafspraken (bijvoorbeeld doelbinding) worden gebruikt en verwerkt.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

- o Toezichthouder

• Advies over gebruik gegevens

Advies aan stelseldeelnemers over gebruik en verwerking van aan hen verstrekte persoonsgegevens in overeenstemming met regelgeving en dienstverleningsafspraken.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

- o Afnemer
- o Stelselpartner

4.3.7 *Afhandelen van klacht of bezwaarschrift*

Behandelen van klachten en bezwaarschriften van organisaties en burgers en advisering daarover. Organisaties en burgers kunnen op grond van de Algemene wet bestuursrecht bezwaar aantekenen tegen het verlenen van een autorisatiebesluit op grond van de wet GBA aan een afnemer of bijzondere derde, als zij rechtstreeks belang hebben bij dit besluit.

Diensten van Afhandelen van klacht of bezwaarschrift

• Advies over een klacht

Adviseren van stelselpartners over het afhandelen van klachten van organisaties en burgers.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

- o Afnemer
- o Stelselpartner

• Afhandeling bezwaar en beroep

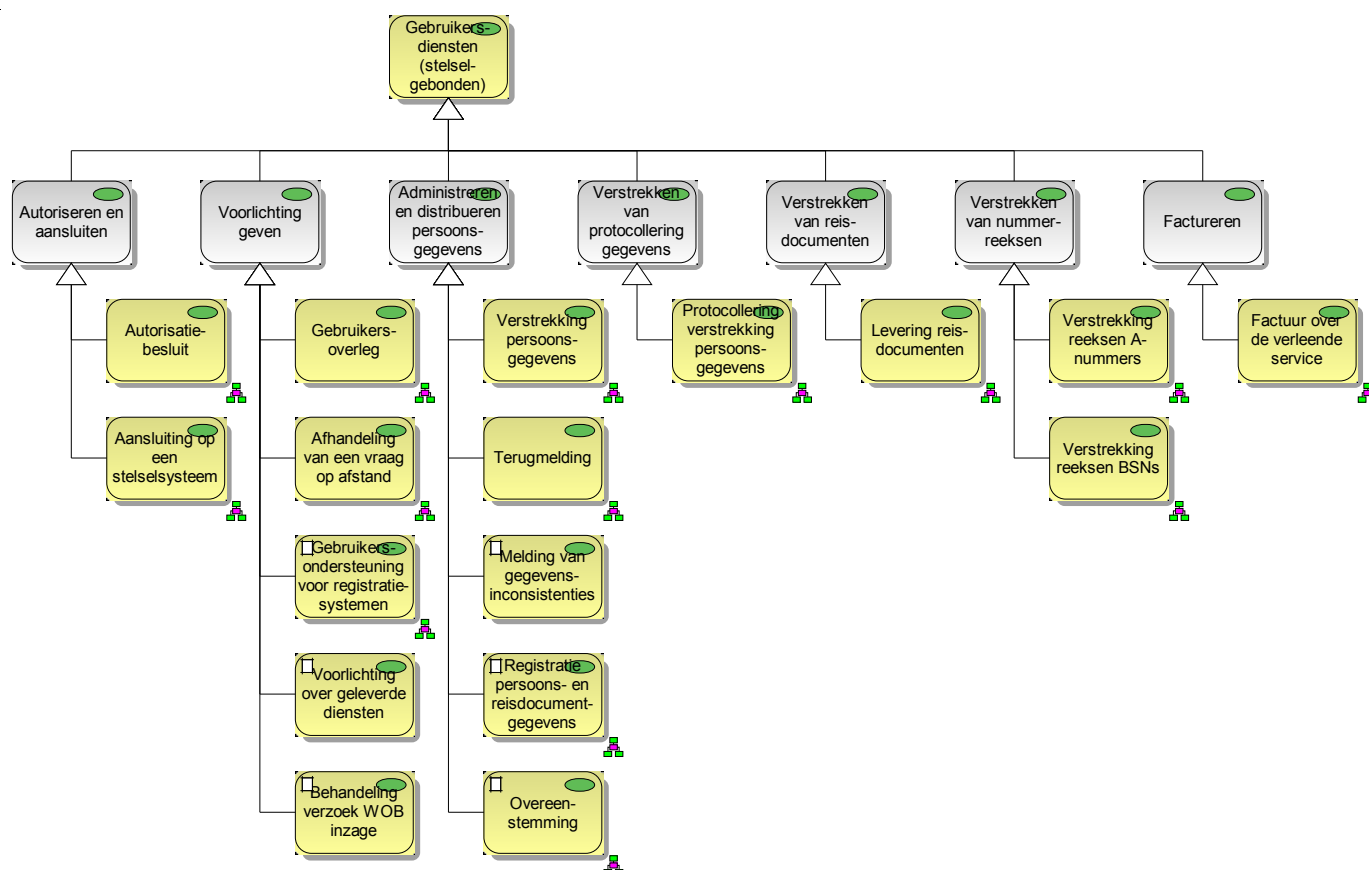
Behandelen van bezwaar- en beroepschriften van organisaties en burgers die op basis van de Algemene wet bestuursrecht bezwaar aantekenen tegen het verlenen van een autorisatiebesluit op grond van de wet GBA aan een afnemer of bijzondere derde, als zij rechtstreeks belang hebben bij dit besluit.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

- o Afnemer
- o Burger

4.4 Gebruikersdiensten (stelselgebonden)

Onder verantwoordelijkheid van BPR leveren van diensten die betrekking hebben op het gebruik van informatiesystemen waar BPR voor verantwoordelijk is aan stelseldeelnemers.



Figuur 6: Overzicht van Gebruikersdiensten (stelselgebonden)

4.4.1 Autoriseren en aansluiten

Beoordelen of organisaties geautoriseerd kunnen worden voor systematische gegevensverstrekking uit de GBA. Afspraken maken of wijzigen van eerder gemaakte afspraken over aard, omvang en financiering van de service en over de wijze waarop wordt toegezien op de kwaliteit van de registratie en op de naleving van leveringsvoorwaarden. Opstellen van autorisatiebesluiten die toestemming geven tot het GBA-netwerk en recht geven op systematische gegevensverstrekking. In het besluit wordt ook aangegeven voor welke wettelijke taken, voor welke doelgroepen en welke gegevens verstrekt worden. In geval van wijziging van de taak van de organisatie toetsen of de organisatie nog steeds recht heeft op deze verstrekking.

Maken van operationele afspraken met (potentiële) stelselgebruikers over de aansluiting van informatiesystemen in het stelsel en over het gebruik van de service. Het begeleiden van afnemers in het aansluittraject en het toekennen van gebruiksrechten.

Diensten van Autoriseren en aansluiten

• Autorisatiebesluit

Maken van afspraken over aard, omvang en financiering van de service en over de wijze waarop wordt toegezien op de kwaliteit van de registratie en op de naleving van leveringsvoorwaarden.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

- o Afnemer
- o Leverancier afnemers

• Aansluiting op een stelselsysteem

Het verlenen van gebruiksrechten en het verstrekken van certificaten voor gebruik van een door BPR beheerd informatiesysteem aan een stelseldeelnemer.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

- o Afnemer

4.4.2

Voorlichting geven

Algemene voorlichting verstrekken over (het gebruik van) de services via onder andere websites, brochures, informatiebladen, handleidingen, presentaties en deelname aan congressen.

Diensten van Voorlichting geven

• Gebruikersoverleg

Organiseren en voeren van overleg met stelseldeelnemers over aspecten van gebruik en functionaliteit van stelselsystemen.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

- o Afnemer

• Afhandeling van een vraag op afstand

Beantwoording van een specifieke vraag (telefonisch, schriftelijk, per e-mail) over de services die BPR levert. Vragen kunnen zeer verschillend zijn en bijvoorbeeld gaan over de interpretatie van een tekst in een brochure, procedurebeschrijving, handleiding of wet- en regelgeving, de werking van het stelsel, over de beschikbaarheid van een systeem of over een evenement dat BPR organiseert.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

- o Afnemer
- o Leverancier stelselpartner
- o Stelselpartner

• Gebruikersondersteuning voor registratiesystemen

Ondersteuning die verleend wordt aan interne of andere directe gebruikers van registratiesystemen of beheerapplicaties van registratiesystemen die bij BPR in beheer zijn.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

- o Loketgemeente

- **Voorlichting over geleverde diensten**

Algemene voorlichting over (het gebruik van) de services via onder andere websites, brochures, informatiebladen, handleidingen, presentaties en deelname aan congressen.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

- o Afnemer

- **Behandeling verzoek WOB inzage**

Behandeling van een verzoek van een burger aan BPR om op grond van de Wet openbaarheid van bestuur informatie beschikbaar te stellen.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

- o Burger

4.4.3

Administreren en distribueren persoonsgegevens

Verstrekken van gegevens over (een of meer) personen, die in een door BPR beheerde registratie zijn vastgelegd.

Diensten van Administreren en distribueren persoonsgegevens

- **Verstrekking persoonsgegevens**

Verstrekken van gegevens over individuele personen of over geselecteerde groepen personen (spontaan, ad hoc, systematische of incidentele selectie).

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

- o Afnemer

- **Terugmelding**

Afhandeling van (verplichte) meldingen bij gerede twijfel van afnemers van persoonsgegevens over de juistheid van een (authentiek) gegeven in een basisregistratie.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

- o Afnemer

- **Melding van gegevensinconsistenties**

Melding van fouten in gegevens die door een stelseldeelnemer worden beheerd.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

- o Stelselpartner

- **Registratie persoons- en reisdocumentgegevens**

Het registreren en bijhouden van persoonsgegevens en/of reisdocumentgegevens in het basis- en verificatieregister reisdocumenten (BR/VR), het register paspoortsignalering (RPS) en (in de toekomst) de registratie niet-ingezetenen (RNI).

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

- o Afnemer

- o Burger

- o Stelselpartner

- **Overeenstemming**

Overeenstemming van de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties met een burger die in het Register paspoortsignaleringen gesignaleerd staat over het alsnog verstrekken van een paspoort aan desbetreffende burger.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

- o Burger

4.4.4 *Verstrekken van protocollering gegevens*

Op verzoek van een persoon die in een registratie is ingeschreven, kan een gemeente inzage verlenen in de gegevens die betrekking hebben op de verstrekking van registratiegegevens over die persoon aan afnemers. Protocollering gegevens over die persoon die niet via de betreffende gemeente aan afnemers zijn verstrekt, kan de gemeente opvragen bij BPR.

Diensten van Verstrekken van protocollering gegevens

- **Protocollering verstrekking persoonsgegevens**

Administreren van verstrekkingen van persoonsgegevens aan afnemers. Het betreft gegevens over alle van belang zijnde handelingen ten behoeve van het inzagerecht van burgers omtrent de over hen verstrekte gegevens. Gemeenten kunnen op verzoek gegevens beschikbaar stellen omtrent de verstrekking van persoonsgegevens.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

- o Stelselpartner

4.4.5 *Verstrekken van reisdocumenten*

Op aanvraag van gemeenten, Koninklijke Marechaussee en buitenlandse posten worden reisdocumenten geproduceerd en aan deze doelgroepen geleverd. De productie van de reisdocumenten vindt plaats in opdracht van BPR en op basis van het contract dat BPR daarvoor met de leverancier heeft afgesloten.

Diensten van Verstrekken van reisdocumenten

- **Levering reisdocumenten**

Op aanvraag van gemeenten, Koninklijke Marechaussee en buitenlandse posten worden reisdocumenten geproduceerd en aan deze doelgroepen geleverd. De productie van de reisdocumenten vindt plaats in opdracht van BPR en op basis van het contract dat BPR daarvoor met de producent/leverancier van reisdocumenten heeft afgesloten.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

- o Afnemer

4.4.6

Verstrekken van nummerreeksen

Verstrekken van reeksen nummers, zoals A-nummers en BSN's, aan organisaties die belast zijn met bijhouden van een registratie in het stelsel.

Diensten van Verstrekken van nummerreeksen

• Verstrekking reeksen A-nummers

Verstrekking van reeksen A-nummers (unieke persoonsidentificerende nummers)

aan stelseldeelnemers die zijn belast met het uitvoeren van de GBA.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

- o Stelselpartner

• Verstrekking reeksen BSN's

Verstrekking van reeksen BSN's (unieke persoonsidentificerende nummers)

aan stelseldeelnemers die gerechtigd zijn om BSN's aan burgers toe te kennen.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

- o RNI Loketgemeente

- o Stelselpartner

4.4.7

Factureren

Factureren over de verleende service.

Diensten van Factureren

• Factuur over de verleende service

In rekening brengen van de door of onder verantwoordelijkheid van BPR verleende service aan stelselpartners.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

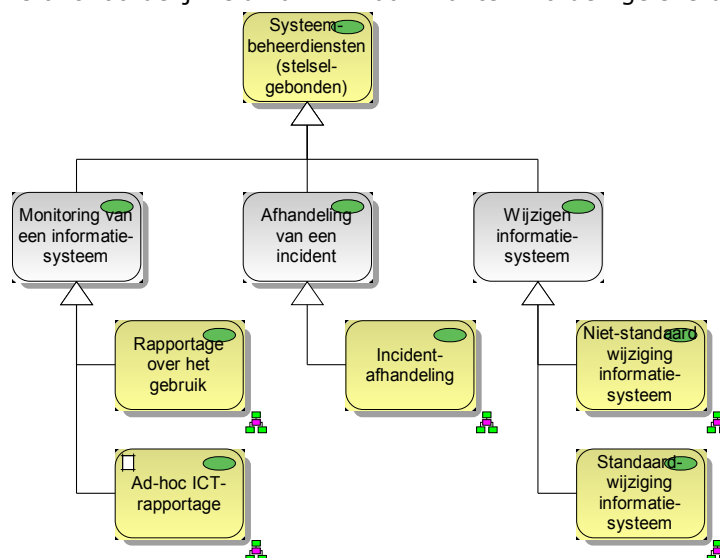
- o Afnemer

- o Opdrachtgever

4.5 Systeembeheerdiensten (stelselgebonden)

BPR beheert het Logisch Ontwerp (LO) van stelsels waar het verantwoordelijk voor is en beheert de functionele ontwerpen van gemeenschappelijke informatiesystemen die tot het stelsel behoren. Op basis van de daarvoor vereiste inhoudelijke kennis is BPR in staat om de verantwoordelijkheid te dragen voor het beheer van deze informatiesystemen en diverse leveranciers aan te sturen die zijn belast met het applicatiebeheer en het beheer van de toegepaste infrastructuur.

In deze paragraaf zijn de diensten en producten van systeembeheer beschreven die onder verantwoordelijkheid van BPR aan klanten worden geleverd.



Figuur 7: Overzicht van Systeembeheerdiensten (stelselgebonden)

4.5.1 Monitoring van een informatiesysteem

Monitoren van het gebruik en het functioneren van de door BPR beheerde informatiesystemen. Signaleren van storingen en capaciteitsproblemen en rapporteren over het gebruik, de performance, de beschikbaarheid, e.d. van informatiesystemen en over de door BPR verleende ondersteuning.

Diensten van Monitoring van een informatiesysteem

● **Rapportage over het gebruik**

Rapportage over het gebruik van een informatiesysteem en de daarbij door BPR verleende ondersteuning.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

- o Opdrachtgever

● **Ad-hoc ICT-rapportage**

Levering van niet standaard queries en rapportages op aanvraag, over het gebruik of over de performance en beschikbaarheid van het systeem.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

- o Afnemer
- o Opdrachtgever
- o Stelselpartner

4.5.2 *Afhandeling van een incident*

Oplossing van een storing of calamiteit die het gebruik van een informatiesysteem belemmert inclusief rapportage over de status en voortgang van de oplossing.

Diensten van Afhandeling van een incident

• Incidentafhandeling

Afhandeling van storingen of calamiteiten die betrekking hebben op een door BPR beheerd informatiesysteem.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

- o Afnemer
- o Stelselpartner
- o Toeleverancier voor primaire diensten

4.5.3 *Wijzigen van een informatiesysteem*

Een informatiesysteem wijzigen naar aanleiding van een wijziging van wet- en regelgeving of een incidentmelding of om de functionaliteit te verbeteren of continuïteit beter te kunnen garanderen.

Diensten van Wijzigen informatiesysteem

• Niet-standaard wijziging informatiesysteem

Realisatie van wijzigingen van door BPR beheerde informatiesystemen inclusief schouwing en toetsing als een wijziging consequenties heeft voor de uitwisseling van gegevens met registratiesystemen die door klanten worden beheerd, zoals lokale GBA-systemen. Tot het realiseren van wijzigingen wordt ook het tijdig vervangen van verouderde (delen van) systemen gerekend. De aanleiding voor een niet-standaard wijziging kan variëren. Het kan nodig zijn om een storing te verhelpen of de kwaliteit van de dienstverlening op peil te houden of te vergroten op verzoek van stelseldeelnemers of een opdrachtgever. De aanleiding kan ook het gevolg zijn van nieuwe wet en regelgeving die consequenties heeft voor de functionaliteit van het systeem. De impact van een systeemwijziging kan variëren van beperkt tot omvangrijk. Omvangrijke wijzigingen worden doorgaans projectmatig aangepakt, waarbij de opzet van het project afhankelijk is van de impact.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

- o Opdrachtgever

• Standaardwijziging informatiesysteem

Realisatie van een bepaald veel voorkomend type wijziging die routinematig kan worden uitgevoerd, zoals het wijzigen van de inhoud van een referentiecodelabel, het herstellen van gebruiksrechten, e.d.

Doelgroep van deze dienst zijn externe partijen in de rol van:

- o Afnemer
- o Stelselpartner

5 Levering en financiën

5.1 **Nieuwe dienstverleningsovereenkomst**

Voor het aangaan van een nieuwe DVO met BPR dient de opdrachtgever (een directeur van BZK) een verzoek in bij de directeur van BPR. BPR zal vervolgens een uitvoerings- en acceptatietoets uitvoeren waarbij onder andere wordt gelet op financiële aspecten. Het resultaat wordt gerapporteerd aan de opdrachtgever en in verscheidene opvolgende overleggen kan er bij wederzijdse overeenstemming een nieuwe DVO worden afgesloten waarin de gemaakte afspraken zijn vastgelegd.

De tarieven van de dienstverlening en producten zijn mede gebaseerd op deze afspraken. De tarieven voor veel categorieën producten en diensten worden jaarlijks door de minister vastgesteld.

5.2 **Algemene leveringsvoorwaarden en -condities**

De algemene voorwaarden en condities waar bij de levering van de diensten rekening mee gehouden moet worden, worden opgenomen in het generieke opdrachtgeverdeel van de DVO. Deze zijn dus opdrachtgeverspecifiek.

5.3 **Verrekenen**

Voor de verrekening van geleverde producten en diensten worden diverse modellen gehanteerd. In sommige gevallen verrekent BPR een categorie producten of diensten geheel met de opdrachtgever, in andere gevallen met de klant. Ook een combinatie is mogelijk. In overleg met de opdrachtgever wordt bepaald en in een DVO vastgelegd welke modellen per categorie producten en diensten kunnen worden toegepast.

Binnen de kaders van de afspraken met de opdrachtgever maakt BPR afspraken met klanten over termijnen, condities en verrekening van producten en diensten.

6 Communicatie

6.1 Overlegstructuur en -niveaus

Per opdrachtgever en eventueel per opdracht wordt er invulling gegeven aan de overlegstructuren op strategisch, tactisch en operationeel niveau in de desbetreffende DVO's.

6.2 Vragen en incidenten

Voor vragen en incidenten die betrekking hebben op de door BPR verleende diensten en geleverde producten kan men contact opnemen met de servicedesk van BPR.

6.3 Klachten en geschillen

Afnemers en gemeenten kunnen met hun klachten terecht bij de servicedesk van BPR. Afhankelijk van de aard van de klacht zal deze worden uitgezet binnen de organisatie en waar nodig hiërarchisch worden geëscaleerd.

Klachten en geschillen tussen opdrachtgever en opdrachtnemer kunnen via de in de DVO afgesproken escalatiepaden worden afgehandeld. Bij de hoogst mogelijke escalatie zullen de SG en de eigenaar in overleg gaan.

Burgers kunnen ook klachten hebben over de dienstverlening van BPR, het hoogste escalatieorgaan is in dat geval de nationale ombudsman.

6.4 Klanttevredenheidsonderzoek

Periodiek onderzoekt BPR de tevredenheid van zijn klanten.

Bijlage A Begrippenlijst

Afnemer

De persoon of organisatie die een dienst in ontvangst neemt. Dit kan een burger, een (medewerker van een) bedrijf of instelling dan wel een collega binnen de eigen of een andere organisatie zijn. (Bron: NORA 3.0 Katern Strategie).

Een organisatie die (authentieke) gegevens nodig heeft voor de uitvoering van haar/zijn taken en daar volgens de wet, en bijbehorende autorisaties, recht op heeft. Gemeenten, de Belastingdienst, zorg- en onderwijsinstellingen en pensioenfondsen zijn bijvoorbeeld afnemers van gegevens uit de GBA. (Oorspronkelijke betekenis GBA).

Architectuur

Een beschrijving van een complex geheel, en van de principes die van toepassing zijn op de ontwikkeling van het geheel en zijn onderdelen. (Bron: NORA 3.0 Katern Strategie).

Authenticatie

Het aantonen dat degene die zich identificeert ook daadwerkelijk degene is die zich als zodanig voorgeeft. Authenticatie noemt men ook wel verificatie van de identiteit.

Authenticiteit

Een kwaliteitsattribuut van een informatieobject. Het toont aan dat het informatieobject is wat het beweert te zijn, dat het is gemaakt of verzonden door de persoon of organisatie die beweert het te hebben gemaakt of verzonden en dat het is gemaakt en verzonden op het tijdstip als aangegeven bij het informatieobject.

Authentiek gegeven

Een in een basisregistratie opgenomen gegeven dat bij wettelijk voorschrift als authentiek is aangemerkt.

Autorisatie

Het proces van het toekennen van rechten voor de toegang tot geautomatiseerde functies en/of gegevens in ICT voorzieningen.

Basisregistratie

Een bij wet aangewezen registratie, die de vitale gegevens van de overheid bevat zoals de gegevens van alle burgers, bedrijven en instellingen. (Bron: NORA 3.0 Katern Strategie).

Bedrijfsproces

Een geordende reeks werkprocessen die binnen één organisatie wordt uitgevoerd met als doel om een (combinatie van) dienst(en) te leveren aan een burger, bedrijf of andere organisatie.

Beheren

Het verantwoordelijk zijn en zorgen voor het handhaven of bereiken van een vooraf vastgesteld kwaliteitsniveau van het beheerde object of de beheerde functie.

Betrouwbaarheid

De mate waarin de organisatie zich voor de informatievoorziening kan verlaten op een informatiesysteem. De betrouwbaarheid van een informatiesysteem is daarmee de verzamelterm voor de begrippen beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid.

Bijzondere derde

Organisatie waarvoor de minister van BZK kan besluiten dat daar op systematische wijze gegevens aan mogen worden verstrekt als die gegevens noodzakelijk zijn voor de vervulling van de taak van die organisatie en als systematische verstrekking daarvoor noodzakelijk is. (zie Wet GBA art. 68) Voorbeelden van bijzonder derden zijn: pensioenfondsen, verzekeraars, spaarfondsen, kredietinstellingen, instellingen die bevolkingsonderzoek verrichten in het kader van de volksgezondheid.

Bronregistratie

De plaats waar een gegeven of document voor de eerste keer is vastgelegd.

Buitengemeentelijke afnemer

Een bestuursorgaan in de zin van de Algemene wet bestuursrecht die in aanmerking komt voor systematische gegevensverstrekking, indien aan de voorwaarden uit de Wet GBA (artikel 91) is voldaan.

Het gemeentebestuur van een gemeente als buitengemeentelijke afnemer, het bestuur van de Sociale Verzekeringsbank, de Minister van Defensie en de Stichting Waarborgfonds Eigen woningen zijn bijvoorbeeld geautoriseerde buitengemeentelijke afnemers.

Burger

De burger die verzoekt om inzage of correctie van zijn gegevens in het RPS en het RNI of de burger die bezwaar aantekent tegen een besluit dat BPR namens de minister heeft genomen of de burger die een WOB-verzoek heeft ingediend.

Contract

Verzameling afspraken tussen een leverancier en BPR. Met name tijdsduur, looptijd en financiële verplichtingen zijn hierin vastgelegd.

Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

Document waarin de werkafspraken en procedures tussen BPR en een leverancier (Opdrachtgever en Opdrachtnemer) zijn vastgelegd. Dit document is een onderdeel van de SLA.

Deelproces

Een proces dat deel uitmaakt van een ander proces.

Dienst

Een afgebakende prestatie van een persoon of organisatie (de dienstverlener), die voorziet in een behoefte van haar/zijn omgeving (de afnemers). (Bron: NORA 3.0 Katern Strategie).

Dienstverlener

De persoon of organisatie die voorziet in het leveren van een afgebakende prestatie (dienst) aan haar/zijn omgeving (de afnemers)

Dienstverleningsafspraken (DVA)

Document met afspraken van BPR met een afnemer. Hierin staat beschreven welke dienstverlening BPR aan een afnemer levert en de voorschriften waaraan afnemers zich dienen te houden.

Dienstverleningsovereenkomst (DVO)

Document met afspraken van BPR met een opdrachtgever van BPR over de dienstverlening van BPR voor een bepaald aandachtsgebied.

Digikoppeling (voorheen Terugmeldfaciliteit (TMF))

Systeem dat een schakel vormt tussen afnemers die terugmeldingen doen en de verschillende basisregistraties. Dit systeem is meer generiek van opzet dan de terugmeldvoorziening (TMV) die specifiek voor de GBA wordt gebruikt.

Doelbinding

Het principe dat iemand (persoon of organisatie) alleen informatie mag vragen, opslaan, gebruiken, delen ten behoeve van welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden.

Doelgroep

Groep personen of organisaties waar een dienst of product voor is bedoeld.

Eigenaar (en beheerder) van BPR

Directeur-generaal Bestuur en Koninkrijksrelaties (DGBK) van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Deze bepaalt de kaders waarbinnen BPR zijn taken uitvoert en heeft er dus belang bij dat BPR efficiënt opereert en niet afwijkt van zijn bestaansredenen.

Gebruiker

Iedere persoon, organisatie of functionele eenheid die gebruik maakt van een informatiesysteem.

Gegeven

Weergave van een feit, begrip of aanwijzing, geschikt voor overdracht, interpretatie of verwerking door een persoon of apparaat..

Gerede twijfel

Een vermoeden dat een gegeven onjuist is.

Identificatie

Het bekend maken van de identiteit van personen, organisaties of IT-voorzieningen.

Informatie

Betekenisvolle gegevens.

Informatieobject

Een op zichzelf staand geheel van gegevens met een eigen identiteit. Bijvoorbeeld: document, databasegegevens, e-mailbericht (met bijlagen), (zaak) dossier, internetsite (of een deel ervan), foto/afbeelding, geluidopname, wiki, blog enz.

Informatiebeveiliging

Het proces van vaststellen van de vereiste betrouwbaarheid van informatiesystemen in termen van vertrouwelijkheid, beschikbaarheid en integriteit alsmede het treffen, onderhouden en controleren van een samenhangend pakket van bijbehorende maatregelen.

Informatiehuishouding

Het totaal aan regels en voorzieningen gericht op de informatiestromen en – opslag of archivering ter ondersteuning van de primaire processen.

Informatiesysteem

Een samenhangend geheel van gegevensverzamelingen en de daarbij behorende personen, procedures, processen en programmatuur alsmede de voor het informatiesysteem getroffen voorzieningen voor opslag, verwerking en communicatie.

Interoperabiliteit

Het vermogen van organisaties (en hun processen en systemen) om effectief en efficiënt informatie te delen met hun omgeving.

Ketenproces

Een geordende reeks services die door verschillende organisaties aan elkaar worden geleverd met als doel om via één organisatie een (combinatie van) dienst(en) te leveren aan een burger of een bedrijf. We spreken hier bij voorkeur over het 'interactieperspectief'.

Klant

Een persoon of organisatie waar BPR een dienst of product aan levert.

Klantbeeld

Een overzicht van de voorkeuren en behoeften van de klant op basis van geaggregeerde klantcontactinformatie.

Kritieke succesfactor (KSF)

Een factor die sterk bepalend is voor het behalen van een vooraf gesteld doel (missie en strategie). Om het gestelde doel te behalen ("succes") zijn bepaalde factoren een noodzakelijke voorwaarde ("kritiek"). De mate van succes wordt gemeten door middel van performance indicatoren.

Leverancier faciliteiten en hulpmiddelen

Leverancier van producten en diensten die voor het dagelijks functioneren van BPR nodig zijn, maar niet direct bijdragen aan de primaire taken van BPR. Denk hierbij huisvesting, elektra, meubilair, kantoorartikelen, e.d.

Leverancier primaire diensten

Externe, doorgaans commerciële partij die in opdracht van BPR producten en diensten levert die bijdragen aan het uitvoeren van de stelseltaken van BPR en waarvan BPR heeft besloten dat deze producten en diensten kunnen worden uitbesteed. Dit kan dus de toelevering van een IT dienst, de uitvoering van een veranderproject of de overname van een bedrijfsproces of deel hiervan omvatten.

Leverancier van een afnemer

Leverancier die in opdracht van een afnemer producten en diensten aan een afnemer levert en daarmee de afname van primaire producten/diensten van BPR mogelijk maakt of vergemakkelijkt.

Leverancier van een stelselpartner

Leverancier die in opdracht van een stelselpartner producten en diensten aan de stelselpartner levert, die bijdragen aan het uitvoeren van de stelseltaken van de stelselpartner.

Leveringsvoorwaarden

De op schrift gestelde voorwaarden op basis waarvan standaard de levering van diensten plaatsvindt.

Logisch Ontwerp (LO)

Een geïntegreerde verzameling van conceptuele, functionele eisen waaraan de systemen die deel uitmaken van een stelsel moeten voldoen om uniform gedrag en compatibiliteit van gegevens te bewerkstelligen. Op basis van het Logisch Ontwerp kunnen de leden van de doelgroep (systeemgebruikers, systeembeheerders en ontwerpers van het systeem) zich een helder beeld vormen van de werking van het stelsel en van de eisen die dit aan systemen, infrastructuur en (toekomstige) werkzaamheden stelt. De beschrijving is voldoende duidelijk en gedetailleerd zodat op abstract niveau een helder beeld ontstaat van de gewenste functionaliteit van het stelsel. Het document is voor de doelgroep overzichtelijk en goed leesbaar. Het ontwerp is daartoe beschreven met behulp van methoden en technieken die bekend zijn bij de doelgroep.

Loketgemeente

Een gemeente die loketdiensten levert ten behoeve van de Registratie Niet Ingezetenen (RNI).

Melder

Een natuurlijk persoon of organisatie die met een verzoek of om een vraag te stellen of om een storing te melden contact opneemt met BPR.

Metagegevens

Gegevens over informatieobjecten. Zij maken het mogelijk informatieobjecten te vinden, uit te wisselen en te beheren.

Nadere overeenkomst (NOK)

Overeenkomst binnen de kaders van een bestaande raamovereenkomst.

Opdrachtgever van BPR

Directeur van een beleidsdirectie die door middel van DVO's richting geeft aan de wijze waarop BPR zijn wettelijke taken uitvoert en vorm geeft. BPR geeft de opdrachtgever gevraagd en ongevraagd advies over alle zaken die hiermee van doen hebben. Met ingang van 1 december 2011 heeft BPR één opdrachtgever, te weten de directeur Burgerschap en Informatiebeleid van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Overheidsorganisatie

NORA doelt met het begrip 'overheidsorganisatie' zowel op overheden als op semi-overheid en private organisaties met een publieke taak.

Proces

Een samenhangende opeenvolging van activiteiten naar aanleiding van een vraag (trigger) en leidend tot een concreet eindresultaat (product of dienst). Voorbeelden van processen zijn: het verstrekken van een uitkering, het opereren van een patiënt en het opstellen en verzenden van een factuur.

Product

Het doorgaans fysiek eindresultaat van een (bedrijfs)proces waar de klant mee in aanraking komt. Voorbeelden van producten zijn: een autorisatiebesluit, een selectie persoonsgegevens, een advies, een antwoord op een vraag, etc.

Producten en diensten catalogus (PDC)

Document dat een overzicht geeft van de producten en diensten die een organisatie kan leveren.

Protocollering

De administratie van alle van belang zijnde handelingen voor het inzagerecht van de burger over de over hem verstrekte gegevens.

Publiek en media

Niet direct bij het stelsel betrokken burger(s), individueel of als groep of gerepresenteerd door de media. Het primaire belang van deze rol is borging van de identiteit van burgers en het verstrekken van persoonsinformatie. (Over het algemeen wordt dit belang pas duidelijk als BPR of andere leden van de identiteitsketen in gebreke zijn.)

Registratiehouder

Het in de wet aangewezen orgaan dat verantwoordelijk is voor de verwerking van (persoons)gegevens in een basisregistratie.

Bijvoorbeeld: het college van burgemeester en wethouders als verantwoordelijk orgaan voor de GBA als basisregistratie (artikel 2 Wet GBA).

Schouwing en Toetsing (S&T)

Controleren of een systeem dat gegevens uitwisselt met of via een door BPR beheerd informatiesysteem aan de in het desbetreffende LO beschreven specificaties voldoet.

Service

Het resultaat van een afgeronde inspanning die een organisatie, medewerker of applicatie op basis van vastgelegde taken of onderling gemaakte afspraken levert en waarmee in een behoefte van een of meer andere organisaties, organisatieonderdelen, medewerkers of applicaties wordt voorzien.

Servicelevel agreement (SLA)

Serviceniveau overeenkomst (SNO). Document waarin de service niveau afspraken van BPR (als opdrachtgever) met een leverancier van een product of dienst (als opdrachtnemer) zijn vastgelegd.

Stelsel

Samenhangende voorzieningen die erop zijn gericht om een bepaalde doelstelling te bereiken. Het geheel van voor de uitvoering van publiekrechtelijke taken benodigde overheidsregistraties, die op een dusdanige wijze met elkaar samenhangen, dat gegevens eenmalig worden verzameld en daarna geschikt zijn voor het gemeenschappelijk of gezamenlijk gebruik.

Stelselpartner

Een organisatie die een wettelijk bepaalde bijdrage levert aan de totstandkoming van producten en/of diensten van het stelsel. Als stelselbeheerder levert BPR diensten aan deze organisatie om het stelsel goed te laten functioneren zodat kwalitatief hoogwaardige stelselproducten en -diensten worden voortgebracht.

Strategische partner

Organisatie waarmee BPR samenwerkt, waarbij middelen, kennis, en capaciteiten met elkaar worden gedeeld om een bepaald gemeenschappelijk strategisch doel te bereiken.

Systeem

Een verzameling componenten die gezamenlijk bepaalde functies realiseren. Dit kan zowel technische als niet-technische (bijvoorbeeld organisatorische, menselijke) aspecten omvatten.

Systematische gegevensverstrekking

In de systeembeschrijving GBA (het LO) vastgestelde wijze van verstrekken van gegevens. De systeembeschrijving wordt door de minister van BZK vastgesteld.

Het huidige GBA-stelsel biedt drie wijzen van systematische gegevensverstrekking:

- spontane mutaties: spontane verstrekking van gegevens bij wijziging van die gegevens waarvoor een afnemer of bijzondere derde is geautoriseerd
- selecties: periodieke of eenmalige vertrekking van die gegevens waarvoor de afnemer is geautoriseerd
- ad hoc-verstrekking: verstrekking op verzoek van de afnemer van die gegevens waarvoor de afnemer is geautoriseerd.

Terugmelding

De (verplichte) mogelijkheid van een afnemer om melding te doen dat deze gereede twijfel heeft over de juistheid van een (authentiek) gegeven in een basisregistratie.

Terugmeldplicht

De verplichting van een afnemer van gegevens uit een basisregistratie om vermoedelijke onjuistheden in authentieke gegevens te melden aan de registratiehouder van de betreffende registratie.

Terugmeldvoorziening (TMV)

Systeem voor de GBA dat fungeert als schakel tussen een afnemer die terug meldt en de gemeente waaraan de terugmelding is gericht.

Toegankelijkheid

Houdt in dat informatie vindbaar, interpreteerbaar en uitwisselbaar is.

Toezichthouder GBA

Het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) waakt over de zekerheid en doelbinding van persoonsgegevens en houdt toezicht op de uitvoering van de Wet GBA. Het CBP is daarom geïnteresseerd in het handelen van BPR zelf en van de stelselpartners en in de invloed van BPR op het handelen van andere stelselpartners.

Transparantie

Inzicht in de werkwijze die de overheid hanteert.

Verstrekker reisdocument

Instantie die krachtens wet en regelgeving gerechtigd is om reisdocumenten aan burgers te verstrekken.

Vertrouwelijkheid

De eigenschap dat informatie niet beschikbaar wordt gesteld of wordt ontsloten aan onbevoegde personen.

Vindbaarheid

Houdt in dat informatie binnen redelijke termijn kan worden gevonden.

Volledigheid

Betekent dat alle procesgebonden informatie is vastgelegd en wordt beheerd die aanwezig zou moeten zijn conform het beheerregime dat voor dat proces is vastgesteld.

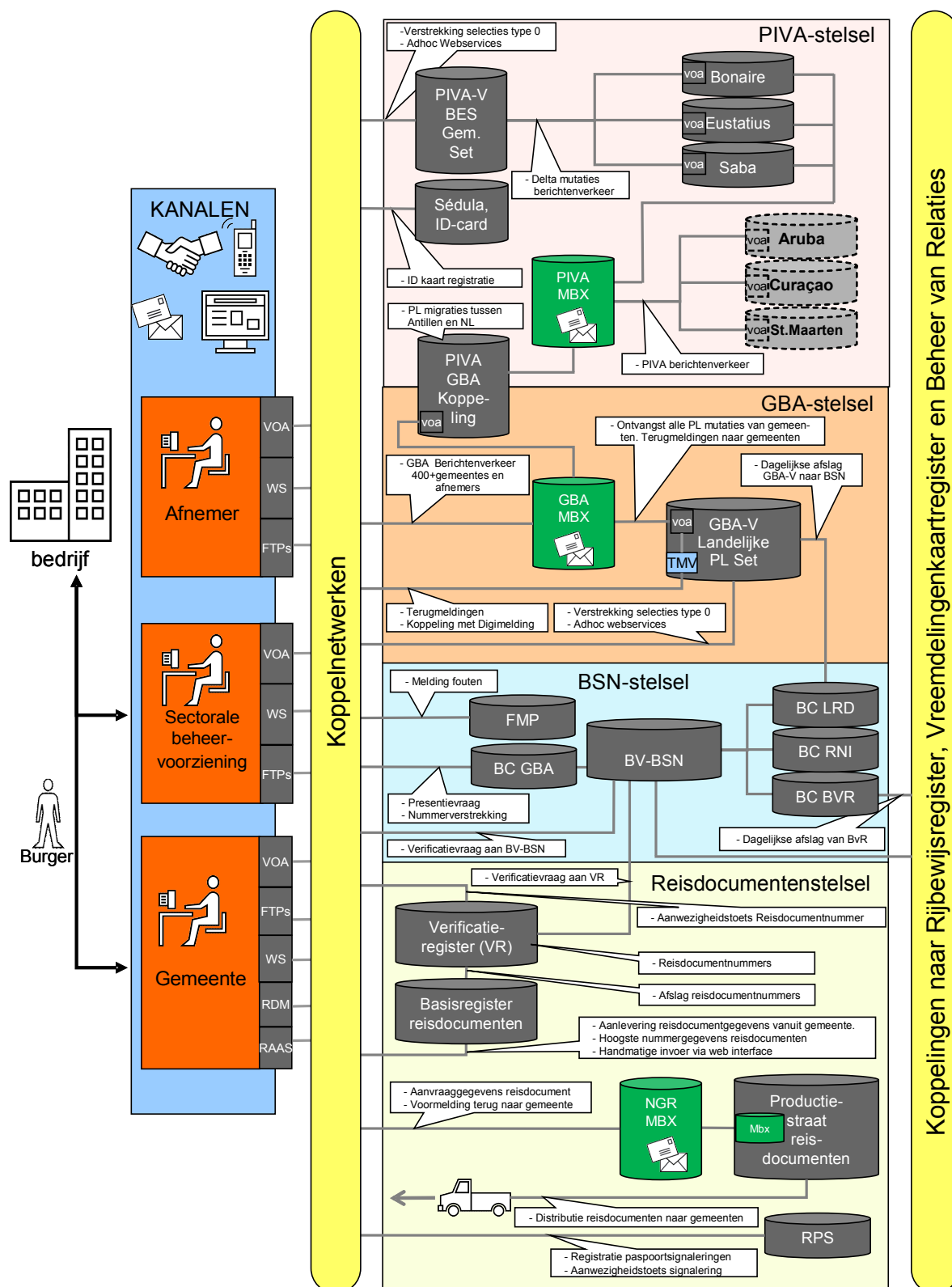
Werkproces

Een geordende reeks van processtappen die binnen één organisatorische eenheid binnen een organisatie wordt uitgevoerd met als doel een specifieke bijdrage (prestatie) te leveren aan een dienst die uiteindelijk zal worden geleverd aan een burger, een bedrijf of een andere organisatie.



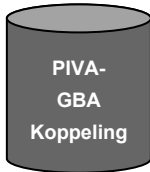

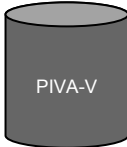
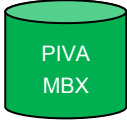

Zaak

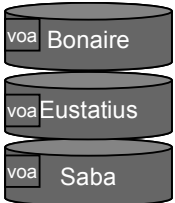

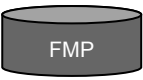






Een samenhangende hoeveelheid werk met een welgedefinieerde aanleiding en een welgedefinieerd eindresultaat, waarvan kwaliteit en doorlooptijd bewaakt moeten worden.

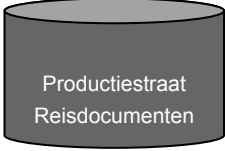



Bijlage B Stelsels, registers en informatiestromen








Naam	Verklaring
 <p>Afnemer</p>	<p>Dienstafnemer met een publiekrechtelijke taak</p>
 <p>Sectoriale Beheer- Voorziening</p>	<p>De beheervoorziening BSN is het geheel van voorzieningen dat zorgt voor het genereren, distribueren, beheren en raadplegen van het BSN. De beheervoorziening regelt ook de toegang tot de identificerende gegevens in de achterliggende authentieke registraties (GBA en de toekomstige Registratie Niet-ingezetenen (RNI)) en de verificatieregisters voor de identiteitsbewijzen ter verificatie van de identiteit aan het loket.</p>
 <p>Gemeente</p>	<p>Kleinste eenheid van openbaar bestuur, bestuurd door een gemeenteraad en B en W</p>
	<p>Contactafhandeling, waaronder: handmatig, mondeling, telefonisch, per post, elektronisch.</p>
	<p>Mailbox routeringsysteem</p>

Naam	Verklaring
	<p>GBA Verstrekkingen (GBA-V) is de centrale component in het GBA-stelsel. Alle gegevens uit de gemeentelijke basisadministraties zijn ondergebracht in één centrale, landelijke database, GBA-V en bevat alle persoonslijsten die in de GBA zijn ingeschreven. GBA-V wordt geactualiseerd door de gemeentelijke GBA systemen. Deze sturen een volledig nieuwe 'persoonslijst' naar GBA-V zodra één of meer van de gegevens op een persoonslijst wijzigt. Een online service zorgt voor de verstrekking vanuit GBA-V van de huidige volledige gegevensset (voor zover geautoriseerd) aan afnemers.</p>
	<p>Het identiteitsbewijs van iedere burger (vanaf 12 jaar en ouder) opgenomen in de basisadministratie persoonsgegevens op Bonaire, Saba, St. Eustatius, Curaçao, Aruba, St. Maarten.</p>
	<p>De koppeling tussen het PIVA-stelsel en het GBA-stelsel, de PGK-module maakt een gecontroleerde uitwisseling van persoonsgegevens tussen Nederland en Bonaire, Saba, St. Eustatius, Curaçao, Aruba, St. Maarten mogelijk.</p>
	<p>De TMV is een geautomatiseerd terugmeldingssysteem. Het maakt een dossier aan en zorgt ervoor dat dit dossier via het GBA netwerk naar de juiste gemeente wordt gestuurd.</p>
	<p>PIVA-V staat voor PIVA Verstrekkingen en is de centrale component in het PIVA-stelsel. Alle gegevens uit de gemeentelijke basisadministraties van Caribisch Nederland zijn ondergebracht in één centrale, landelijke database, PIVA-V en bevat alle persoonslijsten die in de PIVA zijn ingeschreven. PIVA-V wordt geactualiseerd door de gemeentelijke PIVA systemen. Deze sturen een volledig nieuwe 'persoonslijst' naar PIVA-V zodra één of meer van de gegevens op een persoonslijst wijzigt. Een online service zorgt voor de verstrekking vanuit PIVA-V van de huidige volledige gegevensset (voor zover geautoriseerd) aan afnemers.</p>
	<p>Een mailboxsysteem voor het routeren van PIVA berichten.</p>
	<p>Bevolkingsadministratie PIVA (De PIVA-systemen zijn eigendom van resp. Aruba, Curaçao en Sint Maarten).</p>

Naam	Verklaring
	Bevolkingsadministratie PIVA. (De PIVA-systemen zijn eigendom van BPR).
	Het burgerservicenummer (BSN) is een uniek identificerend nummer voor iedereen die is ingeschreven in de GBA.
	Het Foutenmeldpunt (FMP) is een registratie waarin vermeende BSN fouten worden vastgelegd en waarin de afhandeling van die fouten wordt bijgehouden.
	Beheercomponent GBA.
	Beheercomponent LRD. Verstrekt GBA-V gegevens die 5 x per week uit GBA-V worden opgehaald.
	Beheercomponent Registratie Niet-Ingezeten (RNI)
	Beheercomponent Beheer van Relaties (BVR) van de Belastingdienst. Verstrekt gegevens die 5 x per week uit BvR worden opgehaald.
	Koppeling c.q. koppelnetwerk.
	Het reisdocumenten mailboxrouteringsysteem

Naam	Verklaring
	<p>Het uitgiftesysteem voor reisdocumenten omvat Reisdocumenten Aanvraag en Archief Stations bij uitgiftelocaties van gemeenten, Koninklijke Marechaussee en buitenlandse posten. Dit ter ondersteuning van de uitgifte van identiteitsbewijzen aan burgers. De uitgiftelocaties maken gebruik van een elektronisch berichtensysteem (NGR-netwerk). De aanvraag van een reisdocument verloopt via het NGR-netwerk waarop ook het productiesysteem van Morpho, de leverancier van de reisdocumenten, is aangesloten. Bij ontvangst van een aanvraagbestand van een uitgiftelocatie controleert de leverancier of het bestand kan worden verwerkt. Afhankelijk van de aanvraag wordt een reguliere of spoedprocedure gevolgd. Wanneer de reisdocumenten voor de uitgiftelocatie zijn gepersonaliseerd en gereed zijn voor distributie, verstuurt de leverancier een elektronisch bericht (de voormelding) aan de uitgiftelocatie. Daarin staan de documentnummers van de gepersonaliseerde documenten vermeld.</p> <p>De leverancier verzorgt de distributie van reisdocumenten. Voor de distributie naar uitgiftelocaties van gemeenten wordt gebruik gemaakt van een combinatie van waardetransport en een speciale verzendservice van de post, het zogeheten aangetekend verzenden met identificatie. Dat betekent onder andere dat de ontvangstbevoegde van de uitgiftelocatie zich moet legitimeren bij de aflevering van de documenten. De reisdocumenten worden 's ochtends via de post bij de uitgiftelocatie afgeleverd.</p>
	<p>Het Reisdocumenten Aanvraag en Archief Station (RAAS) is een werkstation met daaraan gekoppeld een printer, dat is bedoeld voor het verwerken, archiveren en verzenden van de aanvraagbestanden. Bij een gemeente wordt het RAAS aangesloten op het computernetwerk van de gemeente. Hierdoor kunnen gegevens op een snelle en eenvoudige wijze worden uitgewisseld met de GBA-reisdocumentenmodule. Met het digitale archief (de reisdocumentenadministratie) kan het RAAS snel informatie verschaffen, bijvoorbeeld als een andere gemeente gegevens of de originele aanvraag nodig heeft.</p>
	<p>GBA- Reisdocumentenmodule</p>
	<p>Verzend- en Ontvangst applicatie. Een applicatie waarmee berichten opgehaald en verzonden kunnen worden. Dit kan via diverse protocollen verlopen.</p>

Naam	Verklaring
	<p>Elektronische voorziening voor het distribueren van grote gegevensverzamelingen. Deze worden op een centraal punt, versleuteld beschikbaar gesteld en kunnen door de afnemers met behulp van specifiek beschikbaar gestelde software opgehaald worden via besloten netwerken.</p>
	<p>Ontsluiting via webservices. Diensten van BPR worden zo veel mogelijk met deze standaard ontsloten.</p> <p>Een webservice kan omschreven worden als een interface van een applicatiecomponent die toegankelijk is via standaard webprotocollen en waarbij wordt gecommuniceerd via XML zonder menselijke tussenkomst (bijvoorbeeld SOAP). Een webservice maakt het mogelijk om op afstand over besloten netwerken vanaf een client applicatie gegevens vanuit de BPR stelsels te leveren voor het uitvoeren van een taak.</p> <p>http://nl.wikipedia.org/w/index.php?title=Component-based_system&action=edit&redlink=1</p>
	<p>Het BR is een gegevensbank waarin Nederlandse reisdocumenten worden geregistreerd die niet (meer) in het reguliere verkeer mogen voorkomen. Een reisdocument wordt in het BR geregistreerd als het bijvoorbeeld gestolen is, vermist is of als de houder niet meer de Nederlandse nationaliteit bezit of is overleden en het document niet is ingehouden of ingeleverd. Van genoemde reisdocumenten zijn ook aanvullende gegevens beschikbaar over bijvoorbeeld de houder, de reden van opname, de aanleverende instantie, et cetera. Instanties met een publiekrechtelijke taak die deze gegevens voor hun taak nodig hebben, kunnen in voorkomende gevallen van deze aanvullende gegevens gebruik maken.</p> <p>Het grootste deel van de gegevens waarmee het BR wordt gevuld, is afkomstig van Nederlandse gemeenten. De gegevens worden via het GBA-netwerk aangeboden voor verwerking. Daarnaast worden reisdocumenten ook handmatig opgevoerd, bijvoorbeeld als ze als vermist worden gemeld door een Nederlands consulaat in het buitenland.</p>
	<p>Het VR is bedoeld om gebruikers in staat te stellen om te controleren of een Nederlands reisdocument gebruikt mag worden. Het VR wordt dagelijks opgebouwd vanuit het BR. Verificatie van reisdocumenten geschiedt uitsluitend aan de hand van het documentnummer.</p> <p>Aanvullende gegevens over bijvoorbeeld de houder zijn daarvoor niet nodig. In het VR staan dus alleen de nummers van reisdocumenten. Alleen organisaties die op grond van hun wettelijke taak moeten kunnen verifiëren of een aangeboden reisdocument gebruikt mag worden, krijgen toegang tot het VR.</p>

Naam	Verklaring
 A grey cylinder icon representing a database, with the letters 'RPS' written in the center.	<p>Het RPS is een registratie waarin personen staan vermeld aan wie een paspoort kan worden geweigerd of waarvan een paspoort kan worden ingehouden en vervallen verklaard. Slechts een beperkt aantal instanties (bijvoorbeeld gemeenten en Openbaar Ministerie) is bevoegd BPR te verzoeken om een persoon in dit register te registreren. Alleen organisaties die op grond van hun wettelijke taak moeten kunnen verifiëren of een aanvraag voor een reisdocument mag worden gehonoreerd, krijgen toegang tot het RPS.</p>